

Profiel van kwalificatiedossier:

Entree

Crebonr. 23110, 23192

» **Assistent verkoop/retail (Crebonr. 25257, 25261)**

Versie

Gewijzigd 2016

Geldig vanaf

01-08-2016

Opleidingsdomein

Niet toebedeeld aan opleidingsdomein (Crebonr. 0)

Penvoerder: Sectorkamer Entree
Gevalideerd door: Thema Advies Commissie Entree (TAC Entree)
Op: 02-12-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie	7
B1-K1-W1: Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor	8
B1-K1-W2: Voert (assisterende) werkzaamheden uit	8
B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af	9
2. Generieke onderdelen	10
Profieldeel	11
P5: Assistent verkoop/retail	11
P5-K1: Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten	11
P5-K1-W1: Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten	12
P5-K1-W2: Onderhoudt de artikelpresentatie	12
P5-K1-W3: Voert werk uit bij verzorgen en onderhouden van de werkplek en werkomgeving	12
P5-K2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	14
P5-K2-W1: Ontvangt de klant	14
P5-K2-W2: Assisteert verkopende collega's	14

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Assistent verkoop/retail	1	Nee	entreeopleiding

B1-K1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie	B1-K1-W1	Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor
	B1-K1-W2	Voert (assisterende) werkzaamheden uit
	B1-K1-W3	Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Assistent logistiek			
P1-K1 Assisteert bij het verwerken van de goederenstroom	P1-K1-W1	Ontvangt goederen en/of producten	
	P1-K1-W2	Maakt goederen en/of producten gereed voor opslag en slaat deze op	
	P1-K1-W3	Verzamelt (retour)goederen, producten, emballage en andere te verzenden verpakkingsmaterialen	
	P1-K1-W4	Maakt goederen en/of producten verzendklaar	
	P1-K1-W5	Voert handelingen op goederen/of en producten uit	
	P1-K1-W6	Inventariseert (een deel van) voorraad en/of de magazijninventaris	

P2 Assistent dienstverlening en zorg			
P2-K1 Voert ondersteunende werkzaamheden uit	P2-K1-W1	Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar	
	P2-K1-W2	Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en leefomgeving	
	P2-K1-W3	Staat derden te woord en verwijst hen door	

P3 Assistent procestechniek			
P3-K1 Assisteert bij het (deel)productieproces	P3-K1-W1	Start en bedient apparatuur	
	P3-K1-W2	Assisteert bij het procesverloop en kwaliteitscontroles	
	P3-K1-W3	Assisteert bij eenvoudige onderhoudswerkzaamheden	

P4 Assistent bouwen, wonen en onderhoud			
P4-K1 Verricht werk op het gebied van bouwen, wonen en onderhoud	P4-K1-W1	Verzamelt benodigdheden voor een opdracht en maakt de werkplek gebruiksklaar	
	P4-K1-W2	Voert werk uit in de bouw, infra, afbouw, hout- en meubelbranche, schildersbranche of AMBOR	

P4 Assistent bouwen, wonen en onderhoud		
	P4-K1-W3	Rondt het werk in de bouw, infra, afbouw, hout- en meubelbranche, schildersbranche of AMBOR af
P5 Assistent verkoop/retail		
P5-K1 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten	P5-K1-W1	Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten
	P5-K1-W2	Onderhoudt de artikelpresentatie
	P5-K1-W3	Voert werk uit bij verzorgen en onderhouden van de werkplek en werkomgeving
P5-K2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service	P5-K2-W1	Ontvangt de klant
	P5-K2-W2	Assisteert verkopende collega's
P6 Assistent mobiliteitsbranche		
P6-K1 Assisteert bij technische werkzaamheden aan voertuigen	P6-K1-W1	Richt de werkplek in
	P6-K1-W2	Voert (technische) werkzaamheden uit aan een voertuig
	P6-K1-W3	Ruimt de werkplek op en maakt deze schoon
P7 Assistent horeca, voeding of voedingsindustrie		
P7-K1 Assisteert bij ambachtelijke of industriële productie, verwerking en/of verpakking van voeding	P7-K1-W1	Maakt (werk)ruimtes bedrijfsklaar
	P7-K1-W2	Bewerkt en verwerkt voedingsproducten en/of halffabricaten daarvan
	P7-K1-W3	Maakt voedingsproducten klantgereed
	P7-K1-W4	Maakt (werk)ruimten, gereedschappen en machines schoon
P8 Assistent plant of (groene) leefomgeving		
P8-K1 Zorgt voor het groene product, materiaal en omgeving	P8-K1-W1	Plant of legt groen aan
	P8-K1-W2	Verzorgt het gewas of onderhoudt groen
	P8-K1-W3	Onderhoudt materiaal, middelen en omgeving
	P8-K1-W4	Transporteert producten en materialen
P9 Assistent installatie- en constructietechniek		
P9-K1 Doet eenvoudig metaal-, installatie- en/of elektrotechnisch werk	P9-K1-W1	Zorgt voor een veilige werkplek
	P9-K1-W2	Maakt (onderdelen van) producten en halffabricaten
	P9-K1-W3	Ondersteunt bij installatie- of constructiewerkzaamheden
	P9-K1-W4	Bergt gereedschap, materieel en materiaal op en voert afval af

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De assistent entree werkt in zeer uiteenlopende sectoren, op plaatsen waar sprake is van eenvoudig of routinematig werk. Ongeacht de sector hebben de assistenten entree gemeen dat ze meestal werken op (een) vaste locatie(s) in een voorgestructureerde situatie. De werkplek varieert afhankelijk van de uit te voeren taak. De assistent entree werkt alleen, samen met een collega of in een team. Afhankelijk van de beroepscontext komt hij in aanraking met collega's en externe klanten of anderen, die bij het werk betrokken zijn.

Typerende beroepshouding

De assistent entree accepteert leiding, heeft een actieve houding, een passend werktempo en verantwoordelijkheidsgevoel. Hij komt op tijd, werkt netjes, nauwkeurig en zorgvuldig en houdt zich aan afspraken. Hij kan zich enige tijd op één ding concentreren. Hij werkt gedisciplineerd, heeft doorzettingsvermogen en brengt een opgedragen taak tot een goed einde. Hij zorgt ervoor er netjes uit te zien in contacten met collega's en anderen. Hij is vriendelijk en correct in de omgang met klanten, gasten, cliënten, bezoekers, zorgvragers, leidinggevendenden, collega's en derden. Hij is een gemotiveerde werknemer en bereid om te leren en samen te werken met collega's. Hij houdt zich aan bij het werk horende regels van arbo, veiligheid en milieu en hij houdt zich aan de normen en waarden van de organisatie. Hij beschikt over het aanpassingsvermogen om met veranderingen in zijn werk en werkdruk om te kunnen gaan. De assistent entree werkt in het voortdurende besef dat zijn handelen gevolgen heeft voor de werkuitsvoering van hemzelf, van anderen of voor zijn bedrijf of organisatie. Dit geldt in het bijzonder waar regels van arbo, veiligheid, milieu of privacy in het geding zijn.

Resultaat van de beroepengroep

Het opgedragen werk is vakkundig, efficiënt en verantwoord uitgevoerd. Door de bijdrage van de assistent entree kunnen ervaren beroepsbeoefenaars (meewerkende collega's) meer tijd besteden aan andere en complexere taken.

B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

Complexiteit

De assistent entree doet zijn werk met behulp van basale feitenkennis over het functioneren van een bedrijf en basale taakgerichte kennis en vaardigheden voor het doen van werk in algemene zin. Hij voert eenvoudige en (in tijd en omvang) beperkte opdrachten uit. Dit zijn veelal routinematige werkzaamheden met een repeterend karakter, die volgens vaste procedures (dienen te) verlopen. Daarbij kan het gaan om een gedeelte van het totale proces en om werkzaamheden met weinig afbreukrisico. Hij houdt zich aan algemeen geldende regels en normen voor werknemers. De informatie die hij voor zijn werk nodig heeft, wordt per situatie met hem besproken, handelingen worden zo nodig voorgedaan. Hij herkent eenvoudige problemen en bedenkt oplossingen daarvoor. Bijzonderheden worden vooraf met hem besproken. Wanneer hij vragen of opmerkingen krijgt van derden zoals klanten, bewoners of collega's van andere disciplines, weet hij wanneer hij moet doorverwijzen naar zijn leidinggevende of ervaren collega.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent entree is verantwoordelijk voor de productiviteit en kwaliteit van zijn eigen werk, dat hij doet onder toezicht of eindverantwoordelijkheid van een leidinggevende of ervaren collega. Hij werkt alleen, assisteert collega's of werkt in een team. Hij controleert zijn eigen werk voordat hij het eindresultaat meldt bij zijn collega of leidinggevende. Bij twijfel of wanneer hij problemen signaleert, die zijn mogelijkheden of bevoegdheden te boven gaan, waarschuwt hij zijn leidinggevende of ervaren collega. Hij doet zijn werk binnen de kaders van zijn rechten en plichten als werknemer.

B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers
- bezit basale kennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels
- bezit basale kennis van de organisatie van een bedrijf
- kan benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is
- kan benoemen wat het voordeel is van samenwerken
- kan bij de juiste personen vragen over het werk formuleren en wensen en problemen aan de orde stellen
- kan een eenvoudig werkformulier invullen
- kan eenvoudige en feitelijke schriftelijke en mondelinge opdrachten en informatie relevant voor het werk lezen en begrijpen
- kan voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen gebruiken

B1-K1-W1: Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor

Omschrijving

De assistent entree krijgt van zijn leidinggevende of ervaren collega informatie over het uit te voeren werk, over de werkvolgorde, de te volgen procedures, de beschikbare tijdsduur, het te bereiken resultaat en de kwaliteit ervan. De assistent entree gaat na of hij alles begrepen heeft en wat hij voor het werk nodig heeft. Als iets nog niet duidelijk is, leest hij aanvullende informatie en/of vraagt hij door en/of schakelt hij hulp in van zijn leidinggevende of ervaren collega. Zo nodig vraagt hij hen voor te doen hoe hij het werk het beste aan kan pakken. In voorkomende gevallen kiest hij een volgorde voor de uitvoering van zijn werk en laat hij deze checken door een collega of leidinggevende.

Resultaat

De assistent entree heeft de opdracht goed begrepen.
Hij is op de hoogte van de werkprocedures, kwaliteitsnormen en verwachte productiviteit (eindtijd).
Hij heeft een plan hoe het werk aan te pakken.

Gedrag

De assistent entree luistert actief naar zijn leidinggevende of ervaren collega en stelt uit eigen beweging vragen als iets niet duidelijk is.
Hij let goed op en leert snel als handelingen worden voorgedaan.
Hij deelt zijn werk op in stappen en brengt er een logische volgorde in aan op basis van de instructie die hij heeft gekregen.
Hij stemt zijn gekozen werkvolgorde af met zijn leidinggevende of ervaren collega.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Leren, Plannen en organiseren

B1-K1-W2: Voert (assisterende) werkzaamheden uit

Omschrijving

De assistent entree voert alleen of samen met anderen (eenvoudige) werkzaamheden uit. Hij bespreekt twijfel, onduidelijkheden of problemen tijdens het werk met zijn collega of leidinggevende. Dit doet hij ook als het werk anders verloopt dan gepland. Hij legt uit wat het probleem is of wat onduidelijk is. Hij komt eventueel zelf met een oplossing. Wanneer collega's hem op gemaakte fouten wijzen, verbetert hij op hun aanwijzing zijn werk. Hij beantwoordt vragen van derden waarmee hij in zijn werk te maken kan hebben of verwijst hen door.

Resultaat

Het werk is efficiënt, verantwoord en veilig uitgevoerd.
Eventuele samenwerking is in een collegiale sfeer verlopen.
Twijfel, onduidelijkheden en problemen zijn gemeld, besproken en zo mogelijk opgelost.

B1-K1-W2: Voert (assisterende) werkzaamheden uit

Gedrag

De assistent entree komt altijd stipt op tijd, werkt ordelijk en doet zijn werk binnen de afgesproken tijd. Hij werkt volgens gemaakte afspraken, gegeven instructies en de voorschriften, (kwaliteits)normen en waarden van zijn bedrijf.

Hij houdt zich aan relevante richtlijnen van arbo, veiligheid en milieu.

Hij vraagt tijdig en aan de juiste personen om verduidelijking, tips of om hulp wanneer zich onduidelijkheden of problemen voordoen.

Als hij met één of meer collega's werkt, stemt hij zijn aandeel in het werk met hen af.

Hij blijft rustig bij veranderingen in het werk of als er door problemen druk ontstaat.

Hij past zijn gedrag en stijl van omgang met collega's, leidinggevend en derden aan op mogelijke verschillende achtergronden, respecteert culturele en religieuze verschillen en gaat correct met iedereen om.

Hij houdt vertrouwen in eigen kunnen als een opdracht niet in één keer goed blijkt te zijn uitgevoerd. Bij feedback van collega's luistert hij goed naar opmerkingen en kritiek en vraagt hij wat hij beter kan doen.

De onderliggende competenties zijn: Leren, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen, Kwaliteit leveren

B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af

Omschrijving

Nadat de assistent entree de opgedragen werkzaamheden klaar heeft, meldt hij dit aan zijn leidinggevende of ervaren collega. Hij meldt daarbij ook eventuele bijzonderheden. Zo nodig doet hij op indicatie van de leidinggevende of ervaren collega aanvullend afrondend werk. Afhankelijk van het uitgevoerde werk vult hij (digitale)formulieren in. Hij zorgt ervoor de werkplek ordelijk en klaar voor gebruik door anderen achter te laten.

Resultaat

De werkplek is klaar voor gebruik door anderen.

De leidinggevende of ervaren collega is op de hoogte van de status van de werkzaamheden en eventuele bijzonderheden.

Gegevens van het werk zijn geregistreerd.

Gedrag

De assistent entree meldt uit eigen beweging aan de leidinggevende of ervaren collega dat het (assisterende) werk is afgerond.

Hij informeert zijn leidinggevende of ervaren collega volledig en correct over bijzonderheden, fouten en nog op te lossen problemen.

Hij registreert nauwkeurig werkgegevens.

Hij gaat zorgvuldig na of de werkplek in orde is en te gebruiken door derden.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formulieren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P5 Assistent verkoop/retail

Mbo-niveau

1

Typering van het beroep

De assistent verkoop/retail werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het midden- en kleinbedrijf als het grootwinkelbedrijf en in zowel de food- als nonfoodsector. Zijn werk speelt zich af in het magazijn en in de winkel.

Hij assisteert bij de uitvoering van werk in de winkel en het magazijn. Hij heeft een klantvriendelijke houding. Hij stelt zich dienstbaar en servicegericht op. Wanneer de klant hulp nodig heeft, biedt hij de helpende hand. Hij maakt echter wel de afweging of hij dat mag doen met oog op zijn verantwoordelijkheden. Wanneer hij een afspraak maakt met de klant, komt hij deze na. Daarnaast zorgt hij ervoor dat de klant bij zijn werkzaamheden op het gebied van verwerken van goederen zo min mogelijk last van hem ondervindt. Hij zorgt ervoor zijn werkzaamheden veilig en volgens instructie uit te voeren in een goed werktempo. Hij werkt netjes, nauwkeurig en gestructureerd. Hij toont inzet door zich actief op te stellen, enthousiasme te tonen en verantwoordelijkheid te nemen. Bij veranderingen/afwijkingen stelt hij zich flexibel op.

Beroepsvereisten

Nee

P5-K1 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten

Complexiteit

De assistent verkoop/retail voert eenvoudige taken uit op basis van instructies en standaardprocedures. Bij afwijkingen in zijn werk wordt hij begeleid. Hij beschikt over de bijbehorende taakgerichte basale vakkennis en vaardigheden. Hij voert zijn taken binnen de gestelde tijd en van voorgeschreven kwaliteit uit.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent verkoop/retail heeft een assisterende en uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen productiviteit en de kwaliteit van zijn werkzaamheden. Hij werkt onder verantwoordelijkheid en (indirecte) begeleiding van leidinggevende of ervaren collega. Hij meldt wanneer er veranderingen zijn die zijn verantwoordelijkheid of deskundigheid te boven gaan..

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit basale kennis van de indeling van werkruimtes
- bezit basale kennis van de logistiek in een magazijn
- bezit basale kennis van etiketten, opschriften en coderingen
- bezit basale kennis van het (commerciële) bedrijfsprocessen
- bezit basale kennis van productkenmerken en -eigenschappen relevant voor het werk
- bezit basale kennis van symbolen voor gevaarlijke stoffen
- bezit basale kennis van vrachtdocumenten zoals een vrachtbrief
- kan (persoonlijke) beschermingsmiddelen hanteren
- kan derving beperkende tips en handelingen toepassen
- kan eenvoudige bewerkings-en/of verzorgingstechnieken toepassen
- kan eenvoudige metingen uitvoeren en de resultaten registreren
- kan eenvoudige presentatievoorschriften toepassen
- kan inpak-, verpakings- en presentatietechnieken toepassen
- kan kwaliteitseisen hanteren en kwaliteitshandelingen toepassen
- kan met verschillende soorten materieel omgaan zoals interne transportmiddelen
- kan principes van ergonomisch werken toepassen
- kan procedures en technieken toepassen voor ontvangen en opslaan van goederen en/of producten in een magazijn
- kan procedures en technieken voor het aanvullen van voorraden toepassen
- kan procedures en technieken voor het verwijderen van afval toepassen

P5-K1 Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten

- kan vragen en opmerkingen over het werk formuleren en aan de orde stellen

P5-K1-W1 Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten

Omschrijving

De assistent verkoop/retail krijgt opdracht om te assisteren bij de ontvangst en de opslag van goederen en/of producten. Hij verplaatst goederen en/of producten naar het ontvangstgebied of naar een andere (tijdelijke) locatie. Hij controleert de ontvangen goederen en/of producten op zichtbare schade, telt de verpakkingseenheden en vergelijkt de aantallen met de gegevens op het geleide document. Na de controle gaat hij na of er afspraken zijn over de wijze van ompakken en opslaan van de goederen en/of producten. Vervolgens slaat hij de goederen en/of producten op de juiste locatie op en beoordeelt hij de goederen en/of producten op onder andere op opslaglocatie, etikettering en beschadiging. Hij meldt afwijkingen aan zijn ervaren collega of leidinggevende.

Resultaat

Goederen en/of producten zijn zonder derving en/of kwaliteitsverlies ontvangen en opgeslagen. Afwijkingen en bijzonderheden zijn gemeld.

Gedrag

De assistent verkoop/retail controleert goederen en/of producten volgens voorschriften, op kwaliteit en kwantiteit. Hij neemt veiligheidsregels, instructies, bedrijfsvoorschriften en wettelijke regels (zoals arbo rondom het ontvangen en opslaan van goederen en/of producten) in acht.
Hij houdt rekening met de kenmerken van goederen en/of producten.
Hij maakt effectief en verantwoord gebruik van materieel en materialen.
Hij herkent goederen en/of producten die niet aan de eisen voldoen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P5-K1-W2 Onderhoudt de artikelpresentatie

Omschrijving

De assistent verkoop/retail vervoert artikelen naar de winkel om de (tijdelijke) artikelpresentatie aan te vullen en te onderhouden. Hij kijkt voor het aanvullen in de presentatie of er afwijkingen zijn aan de artikelen en let daarbij op kwaliteit, kwantiteit, de aanwezigheid van prijsetiketten en (beveiligings)labels. Na het onderhouden van de artikelpresentatie of het opbouwen van de tijdelijke artikelpresentatie spiegelt hij (eventueel) de presentatie en maakt hij waar nodig schoon of ruimt hij op. Hij meldt afwijkingen zoals derving en/of kwaliteitsverlies aan zijn ervaren collega of leidinggevende.

Resultaat

De artikelpresentatie voldoet na aanvulling en verzorging aan de richtlijnen en voorschriften.
De werkzaamheden zijn veilig, zonder derving en/of kwaliteitsverlies en zonder last voor klanten uitgevoerd.

Gedrag

De assistent verkoop/retail gebruikt materieel en materialen waarvoor ze bedoeld zijn en gaat hier zorgvuldig en netjes mee om.
Hij werkt en ruimt ordelijk en gedisciplineerd op volgens instructies, procedures, veiligheidsregels en -voorschriften.
Hij past bij het onderhoud van de artikelpresentatie de kwaliteitseisen toe.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P5-K1-W3 Voert werk uit bij verzorgen en onderhouden van de werkplek en werkomgeving

Omschrijving

De assistent verkoop/retail houdt de werkplek (zoals de winkel) en eventuele externe werkomgeving (zoals een etalage of stoep) op orde, toonbaar en werkbaar. Hij zorgt op dezelfde wijze ook voor apparatuur, machines,

P5-K1-W3 Voert werk uit bij verzorgen en onderhouden van de werkplek en werkomgeving

materieel en materiaal.

Na afloop van of eventueel tijdens de reguliere werkzaamheden ruimt hij de werkplek, materieel en materialen op. Hij maakt schoon en meldt de afronding van de opdracht of werkzaamheden en eventuele onvolkomenheden aan de leidinggevende of ervaren collega.

Resultaat

De werkplek met apparatuur, machines, materieel en materiaal en de eventueel externe werkomgeving is opgeruimd, schoon en veilig.

Gasten, klanten en (interne) opdrachtgevers ondervinden geen hinder.

Gedrag

De assistent verkoop/retail verzorgt en onderhoudt werkplek, werkomgeving en spullen volgens voorschriften en huisregels.

Hij onderhoudt materialen en middelen en maakt schoon volgens voorschriften en instructie.

Hij onderhoudt de werkplek en de werkomgeving zonder hinder te veroorzaken.

Hij houdt zich aan de richtlijnen en voorschriften bij het op orde houden en schoonmaken van de werkplek(ken).

Hij informeert de leidinggevende of ervaren collega wanneer de opdracht of het werk klaar is over eventuele knelpunten, problemen of fouten.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

P5-K2 Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service

Complexiteit

De assistent verkoop/retail voert eenvoudige taken uit in contacten met klanten op basis van instructies en standaardprocedures. Hij beschikt over de bijbehorende taakgerichte basale vakkennis en vaardigheden. Hij voert zijn taken binnen de gestelde tijd en van voorgeschreven kwaliteit uit.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent verkoop/retail heeft een assisterende en uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit en snelheid van zijn eigen werkzaamheden. Hij werkt onder verantwoordelijkheid en (indirecte) begeleiding van leidinggevende of ervaren collega. Hij meldt wanneer er veranderingen zijn die zijn verantwoordelijkheid en/of deskundigheid te boven gaan.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit basale artikel- en assortimentskennis en kan deze toepassen
- bezit basale kennis van etiketten, opschriften en coderingen
- bezit basale kennis van het (commerciële) bedrijfsprocessen
- bezit basale kennis van klantspecificaties in relatie tot het werk
- bezit basale kennis van productkenmerken en –eigenschappen relevant voor het werk
- bezit basale kennis van verkoopsystemen en kan deze toepassen
- kan derving beperkende tips en handelingen toepassen
- kan eenvoudige presentatievoorschriften toepassen
- kan inpak-, verpakings- en presentatietechnieken toepassen
- kan kwaliteitseisen hanteren en kwaliteitshandelingen toepassen
- kan procedures en technieken voor het verwijderen van afval toepassen

P5-K2-W1 Ontvangt de klant

Omschrijving

De assistent verkoop/retail merkt klanten op en begroet hen. Ook let hij er op of er sprake is of kan zijn van criminele derving.

Hij beantwoordt vragen van klanten over bijvoorbeeld de plaats van een artikel in de winkel of dat een artikel op voorraad is. Als hij de vraag van de klant niet kan beantwoorden, verwijst hij hen door naar een collega. Zo mogelijk loopt hij met de klant mee.

Bij klachten en bij bijzondere vragen of opmerkingen schakelt hij de leidinggevende of meer ervaren collega in.

Resultaat

Bij binnenkomst of contact is de klant gastvrij en klantvriendelijk begroet en 'gevolgd'.
De klant is geïnformeerd of doorverwezen.

Gedrag

De assistent verkoop/retail past volgens de richtlijnen van de organisatie klantgericht contact toe.
Hij houdt zich aan de procedures om te proberen derving en/of kwaliteitsverlies te voorkomen.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P5-K2-W2 Assisteert verkopende collega's

Omschrijving

De assistent verkoop/retail geeft informatiemateriaal mee aan de klant en/of zoekt artikelen op en/of wijst artikelen aan en/of brengt artikelen. Desgewenst pakt hij de aankoop van de klant in of legt een (online) bestelling klaar.

Resultaat

De dienstverlening aan de klant voldoet aan door de organisatie gestelde normen.

Gedrag

De assistent verkoop/retail geeft passend en beleefd informatie aan de klant.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten